



SAINTE-ANNE

LYCÉE

HÔTELLERIE - RESTAURATION - SANTÉ - SOCIAL

SAINT-NAZAIRE

la Joliverie



SOUS STATUT
D'APPRENTISSAGE



PRÉ-REQUIS

Formation post-baccalauréat en 1 an
(tous baccalauréats)

DURÉE DE LA FORMATION

En entreprise : **25 semaines**

Au centre : **15 semaines**

Rythme alternance : **par semaines
complètes**

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION (AR)

Niveau de sortie : Niveau 4 Code formation : 1033413

Le titulaire de la mention complémentaire Accueil et Réception accueille la clientèle à la réception d'un hôtel ou autre structure d'hébergement. Il contribue à la vente des services, à la fidélisation des clients, gère les réservations, traite et assure les dossiers clients, facture les prestations et encaisse les paiements.

UNITÉS DU DIPLOME :

- E1 – pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2
- E2 – étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)
- E3 – évaluation des activités en milieu professionnel et communication

ORGANISATION DE LA FORMATION

Méthodes mobilisées :

- Cours en présentiel
- Cours en classe entière
- Mise en application des cours théoriques sous forme de travaux dirigés et travaux pratiques

Modalités d'évaluations :

- Devoirs surveillés hebdomadaires permettant l'établissement du livret scolaire pour l'examen
- Examens Blancs
- Oraux d'examens, épreuves ponctuelles finales permettant la validation du diplôme

Formation gratuite pour les apprenti.es, tarif indicatif : 6 759,00 € / an pris en charge par l'OPCO de l'entreprise d'accueil

RENSEIGNEMENTS :

- **Secrétariat** : Aurélie JANEAU - cfp@lycee-sainte-anne.net
- **Directeur délégué à la formation** : Jean-Michel JOUAN – chef-travaux-lt@lycee-sainte-anne.net
- **Référente Handicap** : Delphine DESSAUVAGES-GOUYEC – cpe@lycee-sainte-anne.net

COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Aimer le contact et les relations humaines
- ✓ Avoir une bonne présentation
- ✓ Aimer travailler en équipe
- ✓ Avoir le sens de l'écoute
- ✓ Savoir s'adapter à une situation
- ✓ Bonne maîtrise de soi

FORMATION

Objectifs de la formation

Au cours de la formation, l'alternant développera les compétences nécessaires pour garantir les prestations depuis la réservation jusqu'au départ du client dans un établissement hôtelier. Il apprendra à accueillir et renseigner les clients français et étrangers, à vendre des prestations, à utiliser les systèmes d'information hôteliers et les outils de communication.

➤ **Matières Enseignées**

- ✓ Travaux pratiques en Accueil et Réception
- ✓ Technologies professionnelles
- ✓ Relations humaines
- ✓ Réception
- ✓ Tourisme
- ✓ Anglais
- ✓ L.V. 2 : Espagnol ou Allemand
- ✓ Informatique

➤ **Type entreprise accueil :**

- ✓ Chaînes hôtelières
- ✓ Hôtellerie « Haut de gamme »
- ✓ Résidences hôtelières et résidences de tourisme
- ✓ Divers : hôtellerie de plein air, village vacances, etc...

➤ **Mission(s) en entreprise :**

Les périodes en entreprise permettront à l'apprenti de :

- ✓ Prendre en charge les réservations clients
- ✓ Accueillir la clientèle à son arrivée
- ✓ Informer et renseigner le client
- ✓ Effectuer la facturation et les encaissements
- ✓ Avoir une attitude commerciale
- ✓ Maîtriser l'accueil téléphonique et utiliser les outils informatiques et multimédias
- ✓ Pouvoir communiquer en anglais et dans une autre langue étrangère



POINTS FORTS DE LA FORMATION

Mises en situation professionnelle dans la salle dédiée à la pratique, interventions de professionnels, visites d'établissements, utilisation de logiciels hôteliers.

Valeurs ajoutées de l'établissement

- Accessibilité en transport en commun - arrêt « Boulevard Laënnec » ligne U1
- Accompagnement à la recherche d'entreprises
- Partenariats avec des Entreprises de la Région des Pays de la Loire

POURSUITES D'ÉTUDES / DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- **POURSUITE D'ÉTUDES**

Reprise d'un cycle de formation supérieure (BTS...)

Toutes autres formations post-bac

- **DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS**

Le titulaire de la MC Accueil et Réception peut prétendre à des postes

- Réceptionniste, chef réceptionniste
- Adjoint(e) de direction, attaché(e) commercial(e)
- Responsable d'hébergement, chargé(e) d'accueil

RÉSULTATS D'EXAMENS

Taux d'obtention du diplôme session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de poursuites d'études session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de satisfaction des apprentis session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Taux de rupture de contrat session 2020 : **pas de session apprentissage en année N-1**

Admission en MCAR :

- Admission selon la procédure PARCOURSUP.
- Saisie du dossier & admission selon le calendrier PARCOURSUP.
- Dès qu'un candidat a validé sa demande inscription sur PARCOURSUP, son dossier est étudié.
- Si le dossier est recevable, le candidat est convoqué pour un entretien individuel.
- À la suite de l'entretien, la décision (acceptation, attente ou refus) sera notifiée en lien avec la procédure PARCOURSUP.
- Le candidat sera définitivement accepté dès l'obtention du baccalauréat et dès la signature du contrat d'apprentissage.

Télécharger le [Dossier d'inscription](#)